〔按照機構內部投訴處理計劃終結的個案〕

## 九廣鐵路公司

**個案編號： OMB 2002/3439**

**九廣鐵路公司 — 職員態度 — 檢查乘客的身分證時濫用職權及不禮貌**

投訴人在乘搭九廣鐵路公司（「九鐵」）的輕便鐵路列車時，一名客運助理查核他的八達通卡，指他違反「單一方向乘車」的規定，並表示要向他徵收罰款。投訴人指稱，該名客運助理搶去他的身分證，而且拒絕將它交回，他其後在警方協助下才能取回身分證。

2. 九鐵表示，輕便鐵路的附例授權該公司職員可以要求違例乘客出示身分證明文件。該名客運助理並沒有搶去投訴人的身分證或拒絕交回。投訴人是自願出示身分證的，而且在未取回身分證前已自行離去。

3. 九鐵的調查結果亦顯示，投訴人無意違反前述的「單一方向乘車」規定，因此九鐵決定撤銷對投訴人的罰款。

## 民政事務總署

**個案編號： OMB 2001/3801**

**民政事務總署 — 張貼通告 — 沒有預先公布暫停開放某社區中心的數碼站**

投訴人指民政事務總署（「民政署」）沒有按公布的時間，開放某社區中心的數碼站。該數碼站由社區中心的職員負責管理。

2. 由於該社區中心在星期天的使用率低，民政署遂暫停開放該中心，並把職員調派至其他工作崗位。該署已向投訴人道歉和解釋有關的安排。儘管該署是為了有效調配資源而需要暫停開放數碼站，但卻沒有事先張貼通告。民政署接受本署的建議，同意日後在更改社區設施和服務的開放時間前，先向市民公布。

## 法律援助署

**個案編號： OMB 2002/3983**

**法律援助署 — 《法律援助條例》 — 延遲發放賠償金**

投訴人為一宗交通意外的受害人，獲得法律援助向事涉司機索償。她投訴法律援助署（「法援署」）在法庭裁定賠償金額後，遲遲沒有把賠償金發放給她。

2. 根據《法律援助條例》，法律援助署署長有權優先保留受助人獲得的金錢或財產，在扣除法援署為訴訟所支付的法律費用後，才把餘款發放給受助人。有關條文亦已在法律援助申請表格上列明。該署已先後兩次向投訴人發放賠償金，在計算投訴人須負擔的訴訟費後，該署才會把餘額發放給她。

## 運輸署

**個案編號： OMB 2002/4071**

**運輸署 — 答覆要求 — 延遲回覆增加專線小巴班次的建議**

投訴人要求運輸署在中午非繁忙時段及黃昏繁忙時段增加專線小巴班次。但事隔八個月，該署仍未給他確實的回覆。

2. 運輸署解釋，該署需要調查乘客在上述時段的實際需求。由於投訴人在暑假將開始時提出有關要求，若在隨後數月進行調查，未必能反映真正的需求，因此決定延期進行調查。其後進行的調查結果顯示，現有服務已經足夠，無需增加班次。該署已就調查結果回覆投訴人。

# 以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄



## 環境保護署

**個案編號： OMB 2002/1592**

**環境保護署 — 收取費用 — 收取影印費用過高和不合理**

應投訴人的要求，環境保護署（「環保署」）職員曾先後三次到他居住的大廈測量升降機噪音水平。投訴人其後索取測試報告副本，環保署表示該三份測試報告共 25 頁，影印費每頁 1.50 元，並須附加行政費用 750 元，合計 787.50 元。投訴人認為環保署收費過高，而且不合理地附加員工開支作為行政費用。

2. 環保署澄清，由於原來的數據記錄屬於技術性資料，只供內部使用，故要由一名環境保護主任重新加以整理，然後才能將報告交給一般市民。行政費用其實是該名職員一小時工作的收費。為免再產生任何誤會，該署已訓示前線員工，對市民的查詢務須解釋清楚。

3. 本署認為，環保署已提供詳細解釋。而且，該署按既定標準收取費用，並無不當之處。

## 醫院管理局

**個案編號： OMB 2002/2213**

**醫院管理局 — 職員態度 — 某醫院的醫療報告部接待處密不透風，職員態度惡劣**

投訴人在夏天到醫院管理局（「醫管局」）轄下某醫院領取醫療報告，發覺醫療報告部接待處密不透風。他要求職員把連接接待處的辦公室門打開，讓接待處空氣流通，但職員態度惡劣，沒有理會他的要求。

2. 醫管局在接到本署轉介這宗投訴後，已向投訴人道歉。該局承認在炎熱天氣下，該接待處空氣不流通，可能會令某些人感到不適。為改善接待處的通風情況，醫管局已安裝風扇和要求職員把連接接待處的辦公室門打開。該局並提醒職員注意部分訪客的特別需要，酌情處理他們的要求。

# 以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

〔以調解方式終結的個案〕

## 知識產權署

**個案編號： OMB 2002/3508**

**知識產權署 — 商標註冊 — 沒有就商標註冊申請程序提供清晰的指引**

投訴人為其生產的食品申請商標註冊。她依照知識產權署職員的指引，翻查該署的電腦記錄，並沒有發現相同或相似的商標。然而，知識產權署卻拒絕她的申請，因為該署已有一個相同或極相似的商標註冊記錄。投訴人認為知識產權署有關商標註冊申請程序的指引不清晰，以致其申請被拒絕。她隨後向該署遞交了第二份申請。

2. 由於這宗個案並不涉及重大的行政失當，本署建議用調解方式來處理，並得到雙方同意。

3. 在調解會議上，知識產權署的代表解釋，翻查該署的商標註冊記錄的方法有兩種。首先，申請人可依照職員的指引自行翻查，但是翻查的結果則視乎申請人輸入電腦的資料。另外，申請人亦可填寫商標表格第 2 號，由知識產權署就有關資料作出評估。

4. 投訴人首次提出申請時，曾自行翻查知識產權署的電腦記錄。由於未能知悉她如何進行翻查，所以無法確定她查不到相同或相似商標的原因。

5. 雙方經過坦誠討論後，投訴人已理解申請商標註冊的有關程序。另一方面，知識產權署亦完成評估並正式接納她提出的第二次申請。

〔以提供協助／作出澄清的方法終結的個案〕

## 入境事務處

**個案編號： OMB 2002/0104**

**入境事務處 — 婚姻登記 — 對投訴人電話查詢申請在非辦公時間舉行婚禮一事處理不當**

投訴人致電婚姻登記處，查詢有關申請在非辦公時間舉行婚禮所需的特別許可證，但接聽電話的人員態度惡劣和不禮貌。

2. 根據《婚姻條例》（「條例」）第11（1）條，在行政長官的授權下，入境事務處處長可批出特別許可證，授權申請人在指定的時間和地點舉行婚禮。雖然條例沒有訂明批出特別許可證的準則，但申請人須先按條例附表1表格3提出充分理由，並填交標準表格，以及繳付10,785元的費用。過去五年，入境事務處（「入境處」）只批准三宗特別申請。

3. 接聽電話的人員稱，他記不起當天與投訴人的談話內容，但不會對投訴人態度惡劣和不禮貌。入境處承認，該名員工的表現未如理想，需要改善溝通技巧。該處已為他提供輔導，而且會為所有處理查詢電話的員工加強培訓。入境處已向投訴人道歉，並向他提供更多有關婚禮特別許可證的資料。

## 公司註冊處

**個案編號： OMB 2002/1098**

**公司註冊處 — 公司名稱索引 — 拒絕退回全部申請註冊費**

投訴人打算把公司名稱註冊。她在公司註冊處的電腦索引中查不到有相同的名稱，於是便向該處提出申請並繳交註冊費。公司註冊處其後拒絕她的申請，因為在她提出申請前不久，該處已批准另一個相同的公司名稱註冊。然而，該處只退回部分註冊費給投訴人。

2.　公司註冊處解釋，由提交申請至把獲批准註冊的名稱載入公司名稱索引，當中難免會相隔一段時間。該處每個工作天都有一百多宗新的申請，為所有正在等待批核的申請註冊名稱另立一份名單，是不切實際的做法。有時候，有些名稱會由於各種原因（如法例限制）而不能註冊。不過，公司註冊處有法定權力，可以向申請人收取某些費用；因為儘管申請不獲批准，但該處已經提供了服務。

3.　申訴專員建議，公司註冊處應向申請人清楚說明，公司名稱索引內沒有登載某個名稱，並不表示該名稱必然會獲批准註冊；而申請若不成功，某些費用仍是不能退回的。公司註冊處已按照本署的建議，修訂了該處的小冊子的內容。

## 水務署

**個案編號：　OMB 2002/1900**

**水務署 — 滲水問題 — 沒有妥善跟進住宅單位滲水問題**

投訴人聲稱，他住所的廚房天花滲水。水務署派員前往懷疑導致滲水的單位進行「觀察水錶讀數 30 分鐘」的流量測試，若有供水喉管滲漏，水錶便會有用水記錄。由於當時沒有用水記錄，水務署人員於是認為沒有嚴重滲漏。然而，投訴人感到不滿，並質疑這種測試方法的可靠性。

2.　水務署人員是按照既定程序進行測試，而這種測試方法已沿用多年。由於該署沒有發現嚴重滲漏，遂無法根據《水務設施條例》採取進一步行動。

3.　由於測試方法的可靠性屬於專業判斷，本署不會加以評論。然而，鑑於現代科技不斷進步，而本署亦曾接獲多宗投訴，質疑有關測試的可靠性，因此本署建議水務署考慮採用其他測試方法。

4.　水務署在回應時指出，現行的流量測試是唯一實際可行而又不會破壞喉管的測試方法，而且也不需花費分文進行修復工程，例如修復牆壁等。有鑑於此，該署決定繼續採用現行的方法。

## 地政總署及屋宇署

**個案編號：** **OMB 2002/2680**
**OMB 2002/3579**

**地政總署及屋宇署 — 執法行動 — 沒有妥善處理關於某處空地出現下陷的投訴**

投訴人處所前面的空地出現下陷。他於二零零一年一月向民政事務總署轄下某民政處投訴。民政處就此徵詢地政總署轄下某地政處及屋宇署的意見。地政處證實該空地是未批租的政府土地。屋宇署人員勘察後表示，圍繞該處空地的擋土牆並無結構問題或不穩定跡象。民政處將屋宇署的勘察結果，以及地政處向屋宇署提出根據《建築物條例》採取執法行動的建議通知投訴人。然而，過了整整19個月，地政處和屋宇署一直都沒有採取任何行動。

2. 屋宇署在接到地政處的要求後四個月，表示應由地政處採取行動，因為該署未能根據《建築物條例》採取行動。當投訴人投訴土地下陷現象惡化時，地政處要求屋宇署進行緊急重估。但屋宇署到現場勘察後，並沒有把勘察結果通知地政處或投訴人。當投訴人接觸屋宇署時，該署亦沒有告訴他擋土牆並無結構問題或不穩定跡象。

3. 一九八八年，有人進行非法挖掘工程，在事涉土地上構築擋土牆和地台。地政處提出檢控，並要求有關人士依法進行補救工程。一名認可人士獲委聘完成該項工程，並呈交完工證明書。可是，證明書因為沒有附連相關的岩土工程勘察報告而不獲接受。補救工程自此亦無人理會。一九九零年，屋宇署將個案轉介地政處，以便後者採取行動。但是，屋宇署和地政處雖經多番書信往來，卻一直沒有採取執法行動。

4. 這是典型的部門之間互相推諉的官僚作風。除了延誤執法行動外，這亦給市民留下不好的印象。申訴專員建議屋宇署和地政總署消除歧見，及早採取執法行動。他們亦應給予員工更清晰的指引。本署會監察情況的進展。

# 以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

## 法律援助署

**個案編號： OMB 2002/0951**

**法律援助署 — 處理申請 — 沒有回覆投訴人有關其申請的進展情況的查詢**

投訴人為一名囚犯。他向法律援助署(「法援署」)申請法律援助(「法援」)，以便追討醫療失誤賠償。當法援署人員到監獄為他作經濟狀況審查及錄取口供時，他在所有申請文件(包括一份法定聲明)上簽署為「A 君」。可是，當他其後申請索取醫療記錄時，卻夾附「B 君」的身分證副本，作為他本人的身分證明文件。

2. 法援署沒有接受該身分證明文件。投訴人後來承認自己其實是「C 君」，並聲稱「A 君」是其假名，而「B 君」則是其弟弟。然而，他未能提供任何文件佐證，證明自己是「C 君」。由於有關方面開始調查其真正身分，因此當投訴人其後兩次提出查詢時，法援署均拒絕向他透露個案的進展情況。

3. 在初次提出申請後九個月，投訴人又向法援署提供一份「C 君」的身分證副本，聲稱這是他的身分證明文件。由於最初提出申請的並不是「C 君」，該署遂要求他以「C 君」的名義重新申請。

4. 根據法援署的內部指引，該署若未能在三個月內完成審批法援申請，即應通知申請人其個案的進度。由於該署從未處理過類似的申請人身分含混的個案，故未能在指定時限內完成審批。

5. 法援署其後已函覆「A 君」，表示由於申請表上的個人資料與他所提供的身分證明文件不符，所以該署拒絕他的申請。另外，該署亦已函覆「C 君」，指出由於他沒有足夠理據提出訴訟，故拒絕其法援申請。

6. 申訴專員認為，法援署已依照既定政策和程序，處理投訴人的申請。本署建議，該署若未能在三個月內審批申請，無論原因為何，也應給申請人初步回覆。

7. 本署亦注意到，投訴人向本署提出投訴時，仍使用其「假名」自稱「A 君」。本署於是向他指出，根據《申訴專員條例》第 23(c)條，任何人向專員作出明知為虛假的陳述，即屬犯罪，可處罰款 10,000 元及監禁六個月。本署得悉，法援署已把這宗個案交由警方跟進。

# 以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄



## 房屋署

**個案編號： OMB 2001/3645**

**房屋署 — 屋邨管理 — 沒有就管理緊急車輛通道給予管理公司足夠指引**

投訴人聲稱，某屋邨內一條作為緊急車輛通道（「緊急通道」）的受限制道路經常被非緊急車輛濫用，因為毗鄰的租戶及其訪客，或經房屋署特別批准的人士，均可使用該道路。然而，由於該道路也是緊急通道，房屋署應該經常保持通道暢通無阻。

2. 屋邨管理公司已在通道入口處張貼告示，通知需要使用該通道的人士事先向屋邨辦事處申請。經屋邨辦事處以書面通知管理公司後，有關車輛方可使用該通道。管理公司又派員定時巡邏該通道，並對違例停泊車輛發出警告或採取扣押行動。

3. 可是，上述措施未能奏效。根據發出警告和扣押車輛的記錄，在通道上違例泊車的情況非常嚴重。另一方面，在聘用管理公司的合約中，並沒有列明管理公司須管理該緊急通道，而房屋署對管理公司應該如何管理該通道，也沒有給予具體的指引。若因該道路阻塞而引致傷亡事故，房屋署將要為此承擔責任。因此，本署建議該署考慮採取阻嚇措施。

4. 房屋署在接到本署的建議後，已指示管理公司派職員在通道入口處駐守。此外，管理公司亦會加強巡邏，對在該通道違例停泊的車輛採取嚴厲的執法行動。現時，有關通道的管理情況已有改善。

## 房屋署

**個案編號： OMB 2002/0247**

**房屋署 — 收回公屋單位 — 無理地棄掉投訴人的財物**

房屋署懷疑投訴人的公屋單位被棄用。經深入調查後，決定收回該單位。

2. 收回單位行動由房屋署職員聯同公屋管理公司職員進行。在破門入屋後，管理公司職員首先拍照記錄，於確認單位內沒有金錢或可疑物體後，便清除屋內的雜

物，只保留八件認為是較有價值的物品。

3. 投訴人聲稱，管理公司職員丟棄了多件極有價值的物件，包括工作證明文件、出生證明書及親友照片等。投訴人因而要求賠償數百萬元。

4. 由於房屋署及投訴人均沒有被棄掉物品的可靠記錄，本署不能判斷投訴人實際是否有所聲稱的重大損失。不過，房屋署職員作為行動的指揮，顯然與採取行動的管理公司職員欠缺溝通。因此，房屋署應該對沒有詳細記錄被棄掉的物件而負起部分責任。

5. 房屋署已檢討收回公屋單位的程序。此外，房屋署和管理公司已協助投訴人解決因收回單位和損失財物所造成的不便或困難。

## 房屋署

**個案編號： OMB 2002/2031**

**房屋署 — 沖廁系統損壞 — 延誤解決問題**

投訴人是某「居者有其屋」屋苑的居民，該屋苑位於無鹹水供應的地區，需依靠深水井泵抽取地下水作沖廁之用。屋苑入伙後三年，兩台水泵先後損壞至無法修復。

2. 在屋苑入伙初期，房屋署已獲悉水泵經常損壞。其後，該署獲水務署批准改用淡水沖廁。然而，房屋署卻就改建工程的規格不斷與水務署磋商。而且，房屋署認為工程涉及改善現有的設施，小業主應分擔部分工程費用，因而遲遲沒有展開改建工程。房屋署又希望向沖廁系統承建商追究，要該承建商為損壞的水泵負責。

3. 在屋苑入伙後兩年，房屋署已得悉第一台水泵完全損壞。由於房屋署在屋苑入伙前四年已接收該屋苑，沖廁系統承建商提供的保用期亦早已屆滿。由於房屋署向小業主提供的保用期尚未屆滿，該署作為發展商香港房屋委員會的代表，理應對補救工程負責。至於承建商是否仍須負責，這完全是房屋署與承建商之間的合約問題。再者，本署得悉，並無證據證明有關問題是因為水泵損壞所致。在第二台水泵損壞後，房屋署仍一直糾纏於責任誰屬的問題，又不停與水務署磋商改建工程的規格。在投訴人向本署投訴時，屋苑已沒有沖廁水供應達 20 個月。因此，房屋署確實

是延誤解決問題。

4. 房屋署最終按水務署的規格進行了改建工程，改用淡水沖廁，而費用則由房屋署承擔。

## 房屋署

**個案編號： OMB 2002/2502**

**房屋署 — 自願離職計劃 — 沒有發出「第一次丁權證明書」，以致投訴人未能受聘於按「逐步移交服務計劃」獲批合約的私人物業管理公司**

房屋署在二零零零年一月推行「逐步移交服務計劃」，把屋邨管理及維修服務逐步外判予私人物業管理公司，並同時推出自願離職計劃，以解決服務外判後人手過剩的問題。

2. 房屋署規定，「逐步移交服務計劃」的中標公司須僱用一定數量參加自願離職計劃的員工（「丁權」）。參加「自願離職計劃」的員工若在離職日期起計六個月內受聘於外判服務承辦商，便可獲計算在「丁權」名額內，並可得到「轉職獎勵金」。

3. 二零零一年七月，房屋署推行第二階段的「逐步移交服務計劃」，並向符合資格的員工發出「第二次丁權證明書」，以確認他們在該計劃第二階段的「丁權」名額。

4. 投訴人是在二零零零年九月參加自願離職計劃的前房屋署員工。房屋署發給他「第二次丁權證明書」。由於他在離職後至獲發「第二次丁權證明書」這段期間內未有受僱，故此認為是由於房屋署沒有發給他「第一次丁權證明書」所致。事實上，在二零零一年七月之前，房屋署以為「丁權」的安排是一次過的，因此從沒有發出「第一次丁權證明書」。離職的前房屋署員工能否受聘，主要視乎該員工與僱主能否達成協議，與所謂「第一次丁權證明書」並無關係。

5. 申訴專員認為，房屋署在事件中並無行政失當。投訴人蓄意向本署提供誤導性資料，顯然是意圖藉投訴向房屋署施加壓力，以達到他要求該署發放「轉職獎勵金」的目的。

## 香港海關

**個案編號： OMB 2002/1698**

**香港海關 — 執法行動 — 針對侵犯版權的執法行動欠缺效率和有所延誤**

二零零一年十二月，投訴人致電香港海關舉報熱線中心，舉報某電訊公司涉嫌售賣冒牌手提電話機殼。數日後，投訴人再致電該中心，提供該公司另外五間分店的地址。中心人員就舉報事項給予投訴人兩個檔案編號。

2. 二零零二年二月，投訴人先後兩次致電該中心，查詢案件的進度，但沒有得到任何具體答覆。同年四月，投訴人再致電該中心，獲悉該中心並沒有其舉報個案資料的詳情。中心要求他再提供有關資料，以便調查人員跟進。投訴人因此認為香港海關辦事不力、延誤執法行動，甚至遺失了他的投訴資料。

3. 香港海關解釋，涉及版權及商標的違例調查工作相當複雜。由於需要版權持有人的參與及協助，因此一般需時很久才能完成。不過，該署訂有既定的訓令，監管調查工作的進度。在完成調查後，該署會視乎需要公布結果或回覆投訴人。

4. 由於調查及檢控的工作需要保密，舉報熱線中心無權查閱調查中的個案內容。中心要求投訴人提供資料，藉此確定負責的調查小組，以便把他的查詢轉交該調查小組處理。在接獲投訴人的查詢後，該中心已通知調查人員跟進。

5. 本署明白，為保密起見，調查及檢控工作往往只能讓有必要知情的人員知悉。由於市民未必了解版權及商標的違例調查工作的複雜程度，因而產生誤會。

## 香港電台

**個案編號： OMB 2002/0478**

**香港電台 — 處理投訴 — 沒有妥善處理投訴**

投訴人要求香港電台（「港台」）某午夜點唱節目為他播放一首歌曲，但港台並沒有即時播出該首歌曲。七天後，投訴人致電港台查詢延誤的理由。港台人員向他解釋多個可能導致延誤的原因，而該首歌曲亦在兩天後播出。投訴人在作出首

次電話查詢後的11天內，不斷致電港台向多名員工表達不滿，但卻拒絕接受所提供的解釋。投訴人向本署投訴港台，他懷疑港台的答覆與事實不符，以及沒有妥善處理其投訴。

2.　申訴專員認為，港台已按照「處理公眾投訴」的指引和步驟處理這宗投訴，而且盡可能耐心地回應投訴人不斷重複的查問，沒有表面證據證明港台在處理過程中有任何不當之處，又或與事實不符。因此，這宗個案應予終結。

3.　投訴人在得悉本署不會進一步調查這宗投訴後，曾數十次致電本署多名職員，堅持說港台處理失當，並強調港台理應即時播出該首歌曲。

4.　本署認為，一首歌曲是否即時播出只是微不足道的瑣事。因此，根據《申訴專員條例》第10(2)(b)條，申訴專員決定，本署不會再進行調查。

## 食物環境衞生署

**個案編號：　OMB 2002/2277**

**食物環境衞生署 — 處理投訴 — 沒有妥善跟進有關冷氣機滴水的投訴**

投訴人曾多次向食物環境衞生署(「食環署」)投訴樓上單位的冷氣機滴水，但問題一直沒有解決。

2.　食環署稱，該署在二零零一年四月收到投訴時，已立即派出環境滋擾調查員到投訴人的住所視察，並向樓上的單位發出通知書，勸諭有關住戶將冷氣機積水排放至適當地方。其後，該單位的冷氣機停止了滴水。

3.　同年六月，投訴人通知該署，樓上單位的冷氣機又再滴水。該署人員視察後，再次發出通知書給樓上單位的住戶，之後情況得到改善。但在兩個月後，滴水問題再度出現，該署人員於是繼續跟進。直至同年十一月，冷氣機滴水問題才告停止。

4.　二零零二年七月，有關單位的冷氣機又再滴水，投訴人於是向本署投訴。本署把投訴通知食環署後，該署重新跟進並派員視察，證實冷氣機滴水，於是勸諭有關的住戶修理冷氣機，並發出「入屋調查通知書」及「妨擾事故通知書」。事涉的冷氣機其後已經修理妥當，再沒有滴水。

5. 申訴專員認為，食環署已即時處理投訴，並積極跟進這宗個案，當中並無行政失當。

6. 投訴人表示，在食環署人員的協助下，冷氣機長期滴水的問題得以解決，他對該署人員的工作態度表示讚賞。

## 庫務署

**個案編號： OMB 2002/1440**

**庫務署 — 退休福利 — 延誤發放退休公務員證和就醫申請表格**

投訴人是一名退休公務員，他投訴庫務署未能在他退休前向他發出退休公務員證和就醫申請表格。這些文件必須等待他正式退休後 10 至 14 天才發出，而在這段期間，他要親往庫務署申領有關表格。

2. 由於庫務署須在每名退休公務員正式退休當日，才能核實他們的身分和享受政府醫療福利的資格，因此，該署不可能預先發出上述文件。

3. 本署指出，庫務署可以提早進行核實工作和發出有關文件，特別是那些不大可能改變退休生效日期的公務員。

4. 在檢討有關安排後，庫務署同意會在公務員正式退休前約一星期發出上述文件。

# 以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄



## 消防處及屋宇署

**個案編號：** **OMB 2002/0900**

**OMB 2002/0901**

**消防處及屋宇署 — 職員態度 — 答覆投訴人的電話查詢時不禮貌**

投訴人致電消防處，投訴某兩座大廈之間的後巷被小販攤檔阻塞，而且裝有鐵閘。他認為該後巷是其中一座大廈的走火通道，而該大廈曾經發生火警。他指稱，消防處兩名職員在答覆他時不禮貌。當他致電屋宇署作出相同投訴時，該署職員表示後巷阻塞並未構成即時危險，故該署不會跟進事件。

2. 消防處指出，該處的職員已在電話中向投訴人解釋，兩座大廈之間的後巷，並非《消防條例》中所指的走火通道，所以該處不能採取行動。由於投訴人不滿意這個答覆，該處遂將其查詢轉介到分區消防局。分區消防局的人員到現場巡查後，向投訴人證實，大廈的走火通道並沒有受到阻塞。此外，由於後巷並非走火通道，故該處不能採取檢控行動。

3. 本署曾審查投訴人與消防處職員的談話錄音及其他有關文件，但沒有發現任何證據證實投訴人的指稱。本署亦同意，在這種情況下，消防處並無法定權力採取任何檢控行動。

4. A店舖和B店舖的後巷，均蓋有非法搭建物。屋宇署曾向A店舖的業權人發出清拆令，而在非法搭建物被清拆後，該署已撤銷清拆令。在接到投訴人的投訴後，屋宇署發現該處有新的非法搭建物，可是，巡查人員並沒有按照該署的指引，將該非法搭建物列入優先清拆類別。屋宇署是在接到本署的查詢後，才採取執法行動的。

5. 至於B店舖後巷的非法搭建物，雖然業權人沒有遵從法庭命令進行清拆，但屋宇署亦沒有繼續跟進。屋宇署承認，現行的工作守則並沒有清楚說明在這種情況下，應採取什麼行動。該署接到本署的查詢後，已向業權人採取行動。本署建議屋宇署檢討現行守則，訂明若業權人不遵從清拆令，該署人員應採取什麼行動。

6. 屋宇署承認，接聽投訴人電話的職員沒有翻查有關非法搭建物的檔案，以了解最新情況。屋宇署已向投訴人道歉，並承諾會檢討現行指引，以免再出現同樣錯誤。

# 以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

## 教育署

**個案編號： OMB 2002/1797**

**教育署 — 噪音滋擾 — 沒有解決某學校發出噪音的問題**

投訴人指稱，他居所附近的小學經常發出噪音：學生在操場內嬉戲喧嘩；校方在舉行集會時使用擴音器廣播；又在學生進行健身操時播放流行曲；以及舉行嘉年華會等。投訴人曾多番向教育署投訴，但卻沒有結果。

2. 教育署指出，該署已提醒校方切勿發出過量噪音。該校即使需要使用擴音器，也應控制音量，以免影響附近居民。

3. 本署的調查人員曾到該校和投訴人居住的大廈觀察，發覺學生在操場嬉戲時，聲浪不大。在投訴人居住的大廈，只可隱約聽到集會時的廣播。校方並沒有播放流行曲，學生也沒有做健身操。該校校長表示，師生都盡量把聲浪減至最低，以免影響附近的居民。除了在特別的節日外，該校學生通常不會在集會時唱歌。

4. 本署認為，學生上課前在操場嬉戲，是正常的活動，而且學生嬉戲的時間很短，聲浪也非過大。由於投訴人沒有證據證明教育署在處理這宗投訴時偏袒校方，因此申訴專員決定不會採取進一步行動。

## 郵政署

**個案編號： OMB 2002/2256**

**郵政署 — 繳費事宜 — (a)未能明白及執行代水務署收費的相關指引；以及(b)錯誤入帳，導致投訴人的食水供應被截斷**

投訴人是某水錶的登記用戶，她聲稱於六月二十一日下午四時許致電郵政署的查詢熱線中心，獲悉可以在郵政局繳交水費按金。當天下午五時左右，她到郵政局出示一張由水務署發出的「取消截斷供水的條件」通知書（「截水通知書」），要求繳交水費按金，但櫃枱職員向她表示無法辦理該項繳費。投訴人引述查詢熱線中心的說法，堅持要繳費，並游說職員收下款項。可是，根據水務署的記錄，她仍欠交水費按金。六月二十五日，水務署截斷其食水供應。

2. 據水務署的記錄顯示，投訴人的水費按金於五月十三日到期仍未繳交。五月二十一日，水務署向投訴人發出催繳按金通知書。六月十九日，該署職員再到其住所，留下「截水通知書」，促請投訴人必須「於下一個工作日完結前到水務署之客戶諮詢中心」繳交欠款。由於投訴人沒有清繳水費按金，該署遂截斷其供水。投訴人指郵政署錯誤地把她繳交的款項作水費處理，而不是按她的要求以水費按金入帳。

3. 郵政署就代水務署收取水費及水費按金事宜備有既定指引。職員會根據帳單上的收款編號或款項類別，分別以「水費程序」或「按金程序」輸入電腦系統，處理水費及按金的入帳。若帳單上沒有印上收款編號或款項類別，職員便會致電水務署查詢。

4. 郵政署指出，投訴人出示的「截水通知書」並非一般帳單，因為沒有印上收款編號或款項類別。櫃枱職員經多次嘗試以「按金程序」處理不果後，向投訴人表示系統不能處理，並建議投訴人按通知書上的指示，盡快到水務署的客戶諮詢中心繳費。投訴人不接受建議，但職員又因當時已過了辦公時間，無法致電水務署查詢。由於投訴人堅持要繳費，職員只好再作嘗試，最後所繳費用是以「水費程序」入帳。職員向投訴人解說入帳程序後，建議她盡快通知水務署調整其帳目。

5. 根據政府總部效率促進組轄下綜合電話查詢中心的記錄，投訴人曾致電該中心，詢問可否到郵政局繳交「水費」，而非可否繳交「按金」。

6. 本署認為，郵政署並無失當之處。該署備有清晰指引，提示職員如何處理代收水費及水費按金，而有關職員亦已按既定程序辦理。本署認為，投訴人的供水被截斷，是由於她逾期繳交按金，又不依照水務署的通知，以及沒有聽從郵政局櫃枱職員的建議。

7. 本署認為這宗投訴並無理據。

# 以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

## 康樂及文化事務署

**個案編號： OMB 2002/2284**

**康樂及文化事務署 — 運動場地分配 — 沒有平衡兩類使用者的利益**

投訴人指稱，每當某運動場有足球活動進行時，康樂及文化事務署（「康文署」）便會封閉運動場的跑道。

2. 康文署解釋，在跑道進行緩跑運動的市民，可能會被內場飛出的足球意外擊中而受傷。本署指出，較大的運動場應可容許市民在內場和跑道同時進行活動。該署經檢討後，同意在足球活動進行時，開放運動場外圍的三條跑道，讓緩跑者使用。

3. 康文署已在各運動場張貼告示，通知市民這項安排。該署會密切留意場地的使用情況，按個別運動場的要求作出適當安排。

## 運輸署

**個案編號： OMB 2002/0194**

**運輸署 — 處理申請 — 沒有妥善處理「無欠繳罰款或訴訟費記錄及無違例記錄證明書」的申請**

投訴人在競投七輛拍賣的汽車之前，曾就有關車輛向運輸署申請「無欠繳罰款或訴訟費記錄及無違例記錄證明書」（「證明書」），以查核它們的欠繳罰款記錄。由於有關人員漏印其中一輛車輛的資料，投訴人須繳清該車輛欠交的罰款，才可辦理車輛過戶手續。

2. 按照運輸署的既定程序，處理申請的人員會根據申請表格上填寫的車牌號碼，從電腦系統找出有關的資料。若申請人要求書面記錄，該署人員會列印證明書給申請人。

3. 由於運輸署人員的疏忽，以致漏印其中一輛車輛的資料，該署已就此事向投訴人致歉。該署已向事涉人員發出書面警告，並敦促該名人員須依照部門指引處理申請。該署亦已修訂有關程序指引，訂明必須就申請表所列的所有車牌號碼列印資

料給申請人。同時，該署人員亦須即時與申請人核實是否已列印所有查詢的資料。

## 勞工處

**個案編號：　OMB 2002/0490**

**勞工處 — 工人補償 — 沒有制止工人濫用僱員補償計劃**

投訴人是一宗僱員補償申索個案的保險人，他懷疑有關僱員在放取病假期間，從事另一份受薪的工作。儘管此事已向勞工處舉報，但該處並沒有採取行動。投訴人因此質疑勞工處在制止濫用僱員補償計劃方面的職能。

2.　根據《僱員補償條例》的規定，僱員如因工受傷，可在放取病假期間獲得按期付款。按期付款的金額，是按照僱員在意外發生時每月賺取的收入，與病假期間每月的收入（如有的話）兩者之間差額的五分之四計算。僱主有法定責任就意外提供正確的資料，包括受傷僱員的每月收入，而勞工處會以此為根據評估應付的補償金額。

3.　《僱員補償條例》並無禁止受傷僱員在病假期間工作，但在計算按期付款的金額時，所賺得的任何收入都會在考慮之列。勞工處無權就有關金額的任何糾紛作出仲裁或裁決，任何糾紛都要在法庭上解決。

4.　如要削減按期付款的金額，必須向勞工處及／或法庭提交足夠證據，證明有關僱員從事第二份工作。

5.　不過，據本署觀察所得，就這宗個案而言，投訴人提出的只是表面證據，有待進一步查核。因此，勞工處完全根據《僱員補償條例》行事，並無證據證明該處有行政失當之處。

# 以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

## 電訊管理局

**個案編號： OMB 2002/2769**

**電訊管理局 — 流動電話收費 — 沒有妥善處理投訴**

投訴人向電訊管理局投訴，指某流動電話公司在催促他繳費時語帶恐嚇；而且曾三次致電他的流動電話，侵犯他的私隱；並向他徵收這三次通話費。他指稱電訊管理局只是轉述該公司所作的回應，沒有進行獨立調查。

2. 為方便了解這宗個案，電訊管理局須向該公司索取有關資料。而在跟進個案時，電訊管理局曾先後致函或致電該公司達 14 次。該公司其後答應免收有關的三次通話費共 3.60 元。

3. 申訴專員認為，電訊管理局已積極地處理這宗個案，多次向該公司轉達投訴人的要求，以及向投訴人匯報進度。投訴人若認為該公司的職員曾恐嚇他，應考慮向警方尋求協助。

## 電訊管理局

**個案編號： OMB 2002/3004**

**電訊管理局 — 寬頻上網服務 — 沒有妥善處理投訴**

投訴人數度向電訊管理局投訴某電訊網絡營辦商（「營辦商」），指其網絡的互聯網上網速度不穩定；客戶服務熱線電話經常不能接通；以及不依預約時間派員上門維修。投訴人指稱，電訊管理局在他提出投訴五個月後，仍在調查他的個案；而在一次電話查詢中，該局沒有妥善回覆他；以及該局對事涉營辦商的規管過於寬鬆。

2. 關於第一點投訴，根據電訊管理局的記錄，該局已按照服務承諾，在 30 個工作天內發信通知投訴人該局處理其個案的進度。

3. 關於第二點投訴，電訊管理局指出，有關人員經過 20 分鐘查證後，已向投訴人提供所需的資料。

4. 至於第三點投訴，電訊管理局表示，只會對違反《電訊條例》的營辦商進行調查及予以懲罰。

5. 申訴專員認為，電訊管理局已妥善地跟進投訴和迅速回覆投訴人，並且合理地答覆投訴人的電話查詢。此外，該局亦根據牌照規定和相關法例，適當地監管營辦商的服務。

6. 營辦商為客戶提供的服務受到合約條款的約束。由於這是商業活動，投訴人應直接與營辦商聯絡，或向消費者委員會投訴。本署認為，電訊管理局在處理投訴時，應注意這項基本原則。

## 路政署

**個案編號： OMB 2001/3858**

**路政署 — 公共工程 — 沒有妥善監督承建商的道路維修工程**

投訴人辦公室附近的道路重建工程在一九九九年展開，一直導致附近交通擠塞。工程指示牌上的完工日期不斷更改，遲遲沒有完工的跡象。

2. 上述工程除了重鋪路面外，亦包括在地底鋪設食水喉管，以及進行相關的水井工程，預計需時三年完成。工程分為二百個路段進行，以盡量減低對附近交通造成的影響。工程指示牌上的日期，是指每一分段工程的完工日期，並非整項工程的完工日期。

3. 路政署於每季的評核報告內均有反映承建商的工作表現。承建商曾因財政問題一度拖慢了工程進度。經與該署討論後，承建商的進度已回復正常。其後的延誤，是由於要清除掘泥時發現的大量石塊，以及扶正因挖掘而出現傾斜的一枝燈柱。最後，工程已於二零零二年三月完成。

4. 本署認為，路政署已採取適當行動，監督及催促承建商如期完成工程。由於工程指示牌上標示的資料容易引起市民誤會，本署建議該署應在指示牌上清楚列明分段及整項工程的完工日期。該署同意有關建議，並設計了新的工程指示牌。

# 以另類排解糾紛方法終結的個案撮要選錄

## 漁農自然護理署

**個案編號： OMB 2001/3943**

**漁農自然護理署 — 魚類養殖業牌照 — 處事失當及執行職務時沒有依照指引辦事**

投訴人指稱，漁農自然護理署（「漁護署」）人員在登上其魚排時，沒有表露身分，也沒有向他述明所觸犯的法例。他對該署人員錄取口供的程序亦感到不滿。

2. 《海魚養殖條例》第 8 條規定，魚排不可用作進行商業性質的康樂釣魚活動。在結構安全方面，魚排也不適宜讓市民釣魚。此外，漁護署獲授權規管魚類養殖區內的釣魚活動。

3. 二零零一年某日傍晚時分，漁護署的執法人員看見投訴人運送數人到其魚排。該署人員在登上他的魚排後，目睹獲投訴人邀請上魚排的人正在垂釣。該署人員表明身分，並指出在魚排上釣魚是違反有關條例的。在行動過程中，投訴人粗魯無禮，並試圖妨礙有關人員執行職務。由於這是初犯，該署向投訴人發出警告信。

4. 投訴人指漁護署人員在登上其魚排時，未有表露身分。他聲稱感到安全受威脅，因而以粗言辱罵他們。其後，他們才表露身分和告訴他所觸犯的法例。

5. 二零零零年年初，漁護署根據《海魚養殖條例》第 10(1)條向所有持牌人發出指令，禁止在魚排上進行釣魚活動。該署在牌照續期時亦附加條件，訂明持牌人不得允許任何人在魚排上進行釣魚活動。二零零一年五月，該署更以書面提醒所有持牌人，必須遵守牌照內訂明的條件。

6. 漁護署的指引規定，執法人員在魚排上執行職務時須表明身分，並向違例者解釋觸犯法例的性質。該署相信，有關人員已遵照程序行事。

7. 由於沒有獨立第三者或其他證據以資佐證，本署不能就投訴人和漁護署的供詞判斷誰是誰非。不過，投訴人承認曾使用粗言辱罵該署人員。

8. 其後，投訴人前往漁護署錄取口供。該署否認曾要求他在空白的口供紙上簽署。在會晤開始時，該署人員先警誡投訴人，然後在口供紙上記錄警誡詞和要求他在適當位置簽名，但他拒絕簽署。在警誡下錄取口供後，他仍然拒絕簽署。投訴人

向本署表示，他並非對供詞內容有任何爭議，只是拒絕簽署。

9. 本署認為，投訴人把魚排開放予公眾人士垂釣，已觸犯法例。因此，漁護署採取執法行動，是合理和合法的。再者，由於該署事前已提醒所有持牌人須遵守持牌條件，該署並無行政失當。本署經細閱投訴人的供詞和有關人員的陳述書後認為，該署錄取口供的程序並無不當之處。

10. 投訴人顯然是無理取鬧，目的只是透過向本署投訴而對漁護署施壓。最後，該署決定不對他提出檢控。